

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH*  
DAN *PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION*  
TERHADAP *JOB SATISFACTION* KARYAWAN  
DI BIDANG PELAYANAN KONSUMEN  
DI SURABAYA**



**OLEH:  
TAMARA LILIANA HIDAYAT  
3103012102**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH* DAN  
*PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* KARYAWAN DI BIDANG  
PELAYANAN KONSUMEN  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Oleh:

TAMARA LILIANA HIDAYAT

3103012102

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tamara Liliana Hidayat

NRP : 3103012102

Judul Skripsi : Pengaruh *Psychological Contract Breach* Dan *Psychological Contract Violation* Terhadap *Job Satisfaction* Karyawan Di Bidang Pelayanan Konsumen Di Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Juni 2016

Yang menyatakan, ~



Tamara Liliana Hidayat

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH* DAN  
*PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* KARYAWAN DI BIDANG  
PELAYANAN KONSUMEN  
DI SURABAYA**

Oleh:

Tamara Liliana Hidayat

3103012102

Telah disetujui dan diterima dengan baik  
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marliana', with a long horizontal stroke extending to the right.

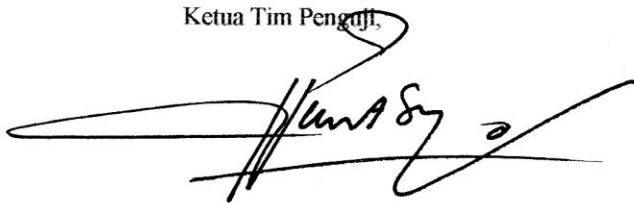
C. Marliana Junaedi, SE., M.Si

Tanggal: 13 JUNI 2016

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Tamara Liliana Hidayat NRP 3103012102 Telah diuji tanggal 29 Juli 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji,



Prof. Dr. Drs. Ec. Teman Koesmono, MM.

NIK. 311.87.0134

Mengetahui:



Dekan  
Dr. Ledyaris Lusdi, MM., AK.CA

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan



Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si

NIK. 311. 99.0369

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kemurahan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jenjang strata satu (S-1) di Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak/Ibu Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
2. Bapak Dekan, Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK.CA, yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
3. Ibu Ketua Jurusan Manajemen, Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si, yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. C. Marlina Junaedi, SE., MSi selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen pembimbing tunggal. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukkan-masukkan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.

6. Papa, Mama, Adik (M. Dava Rizky P. A.), dan segenap keluarga penulis yang memberi dukungan moril maupun materiil demi kelancaran studi dan masa depan penulis.
7. Sahabat-sahabat tercinta (Fifi Anggraeni, Bobby Agustian, Sherly Luitasari, dan Claudia Cindy) yang telah memberikan dukungan, doa, bantuan, dan semangat selama penyusunan skripsi.
8. D'SH (Hastuti Adriyani, Ivana Rosawili, Chinthia Anindya, Devy Aprilia, dan Firdiana Fieka Putri) yang telah memberikan dukungan, doa, bantuan, dan semangat hingga saat ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu di dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, bilamana terjadi kesalahan dalam penulisannya, penulis menerima segala kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap bahwa dengan segala kelebihan dan kekurangan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, Juli 2016

(Penulis)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
 BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
 BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Kontrak Psikologi .....	11
2.2.2 <i>Psychological Contract Breach</i> .....	14
2.2.3 <i>Psychological Contract Violation</i> .....	18
2.2.4 <i>Job Satisfaction</i> .....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Hubungan <i>Psychological Contract Breach</i> terhadap <i>Psychological Contract Violation</i> .....	23



2.3.2 Hubungan <i>Psychological Contract Violation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	24
2.3.3 Hubungan <i>Psychological Contract Breach</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	25
2.4 Model Penelitian .....	26
2.5 Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Identifikasi Variabel .....	28
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4.1 Jenis Data .....	30
3.4.2 Sumber Data .....	31
3.5 Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.6.1 Populasi .....	31
3.6.2 Sampel .....	32
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.7 Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1 Uji Kecukupan Sampel .....	32
3.7.2 Uji Data .....	34
3.7.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) dan Analisis SEM .....	37
<b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden .....	45
4.1.1 Bidang Usaha Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	45
4.1.2 Jenis Kelamin Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	46
4.1.3 Usia Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	46
4.1.4 Pendidikan Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	47
4.1.5 Status Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan	

Konsumen .....	48
4.1.6 Lama Bekerja Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	49
4.1.7 Jenis Pekerjaan Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	49
4.2 Statistik Deskriptif .....	52
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Psychological Contract</i> <i>Breach</i> .....	53
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Psychological Contract</i> <i>Violation</i> .....	55
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	56
4.3 Analisis Data .....	57
4.3.1 Uji Kecukupan Sampel .....	57
4.3.2 Uji Data .....	57
4.3.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) dan Analisis SEM .....	63
4.4 Pembahasan .....	74
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran .....	77
5.2.1 Bagi Perusahaan-Perusahaan di Surabaya .....	77
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	10
Tabel 3.1 Ukuran KMO .....	33
Tabel 4.1 Bidang Usaha Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	46
Tabel 4.3 Usia Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	47
Tabel 4.4 Pendidikan Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	48
Tabel 4.5 Status Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	48
Tabel 4.6 Lama Bekerja Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	49
Tabel 4.7 Jenis Pekerjaan Karyawan yang Bekerja Dibidang Pelayanan Konsumen .....	50
Tabel 4.8 Interval Rata-Rata Skor .....	53
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Psychological Contract Breach</i> .....	54
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Psychological Contract Violation</i> .....	55
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas .....	58
Tabel 4.13 Completely Standardized Solution .....	59
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Composite Reliability</i> Variabel <i>Psychological Contract Breach</i> .....	60
Tabel 4.15 Perhitungan <i>Composite Reliability</i> Variabel <i>Psychological Contract Violation</i> .....	60
Tabel 4.16 Perhitungan <i>Composite Reliability</i> Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i> .....	61
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	62

Tabel 4.19	Hasil Uji <i>Outlier</i> .....	63
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Hipotesis .....	68
Tabel 4.21	Hasil <i>Goodness of Fit</i> .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Model Penelitian .....	26
Gambar 3.1	SEM dengan Variabel Independen Intermediasi .....	38
Gambar 4.1	Nilai Estimates .....	64
Gambar 4.2	Standardized Estimates .....	65
Gambar 4.3	T-Value .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
- Lampiran 4. Kecukupan Sampel Variabel Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Pengolahan LISREL (Validitas, Reliabilitas, dan Analisis SEM)
- Lampiran 6. Hasil Pengolahan LISREL (Normalitas dan Outlier)
- Lampiran 7. Hasil Modifikasi Model
- Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

**PENGARUH *PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH* DAN  
*PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* KARYAWAN DI BIDANG  
PELAYANAN KONSUMEN DI SURABAYA**

**ABSTRAK**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah sistem formal untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional. Saat ini, banyak perusahaan mulai memberikan perhatian yang besar terhadap MSDM yang dimilikinya. Pembuatan kontrak psikologi yang telah disepakati dua pihak (perusahaan dan karyawan) juga menjadi perhatian tersendiri bagi perusahaan, karena pelaksanaan kontrak psikologi dapat menimbulkan *psychological contract breach* (PCB), *psychological contract violation* (PCV), dan berdampak pada *job satisfaction* (JS) karyawan. Penelitian ini membahas mengenai hubungan PCB dengan JS, dan PCV sebagai mediasinya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh berasal dari hasil kuesioner 416 responden, dengan cara membagikan kuesioner pada responden (karyawan yang bekerja di bidang pelayanan konsumen). Objek penelitian adalah perusahaan-perusahaan di Surabaya, yang mempekerjakan karyawan dibidang pelayanan konsumen, dipilih dengan menggunakan *judgement sampling*. Teknik analisis data menggunakan *structural equation modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PCB memiliki pengaruh negatif terhadap JS dan PCB memiliki pengaruh positif terhadap PCV. Tidak hanya itu, PCV sebagai mediasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap JS pada karyawan di bidang pelayanan konsumen. Apabila dibandingkan langsung antara PCB terhadap JS memiliki hasil yang lebih kecil daripada melalui mediasi PCV. Hasil ini dapat dilihat dari perhitungan penelitian yang ada dengan menggunakan program LISREL, melalui analisis SEM.

Kata Kunci : PCB, PCV, JS, Analisis SEM, LISREL, Karyawan dibidang pelayanan konsumen

# **INFLUENCE OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH AND PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE SERVICE OF CONSUMERS IN SURABAYA**

## **ABSTRACT**

*Human resource management (HRM) has a formal system to ensuring human skills effectively and efficiently to achieve the organizational purposes. In this time, many companies started to give a big attention to their HRM. Manufacture of psychological contract has been agreed the two sides (company and employees), is also a concern for the company, because of the performance of the contract may lead to psychological contract breach (PCB), psychological contract violation (PCV), and resulted into job satisfaction (JS). This research discusses about the relationship PCB with JS, and PCV as mediation.*

*This reasearch is quantitative research. Data obtained from the results of the questionnaire of 416 respondents, by distributing questionnaires to the respondents (employees who work in customer service). The oject of reasearch is in companies in Surabaya, that hire employees in customer service, selected by using a judgement sampling. Technical analysis of the data using the strustural equation modeling (SEM).*

*The results showed that the PCB has a negative effect on the JS and the PCB has a positive influence on the PCV. Not only that, PCV as mediation and significant negative effect on JS for employee customer service section. When compared directly between the PCB against JS has a smaller yield than through mediation PCV. These results can be seen from the calculation of existing research using LISREL program, through analysis of SEM.*

**Key words** : PCB, PCV, JS, Analysis of SEM, LISREL, Employees who work in customer service